Recopilación de la Jurisprudencia

SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Séptima)

de 2 de marzo de 2017*

«Procedimiento prejudicial — Protección de los consumidores — Directiva 2011/83/UE — Artículo 21 — Comunicaciones telefónicas — Explotación de una línea telefónica por el comerciante con objeto de permitir que el consumidor se comunique con él en relación con un contrato celebrado — Prohibición de aplicar una tarifa superior a la tarifa básica — Concepto de "tarifa básica"»

En el asunto C-568/15,

que tiene por objeto una petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional Civil y Penal de Stuttgart, Alemania), mediante resolución de 15 de octubre de 2015, recibida en el Tribunal de Justicia el 5 de noviembre de 2015, en el procedimiento entre

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

y

Comtech GmbH,

EL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Sala Séptima),

integrado por la Sra. A. Prechal (Ponente), Presidenta de Sala, y la Sra. C. Toader y el Sr. E. Jarašiūnas, Jueces;

Abogado General: Sr. M. Szpunar;

Secretario: Sr. A. Calot Escobar;

habiendo considerado los escritos obrantes en autos;

consideradas las observaciones presentadas:

— en nombre de Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, por los Sres. M. Ross y M. Hammer, Rechtsanwälte;

— en nombre del Gobierno estonio, por la Sra. K. Kraavi-Käerdi, en calidad de agente;

— en nombre del Gobierno lituano, por el Sr. D. Kriaučiūnas y la Sra. K. Mickutė, en calidad de agentes;

— en nombre del Gobierno neerlandés, por el Sr. J. Langer y la Sra. M. Bulterman, en calidad de agentes;

* Lengua de procedimiento: alemán.

— en nombre del Gobierno finlandés, por el Sr. S. Hartikainen, en calidad de agente;

— en nombre de la Comisión Europea, por el Sr. D. Roussanov y la Sra. S. Grünheid, en calidad de agentes;

oídas las conclusiones del Abogado General, presentadas en audiencia pública el 10 de noviembre de 2016;

dicta la siguiente

Sentencia

1 La petición de decisión prejudicial tiene por objeto la interpretación del artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO 2011, L 304, p. 64).

2 Esta petición se ha presentado en el marco de un litigio entre Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, asociación de lucha contra las prácticas comerciales desleales, y comtech GmbH, empresa alemana dedicada a la comercialización de artículos electrónicos y eléctricos, a propósito de la tarifa aplicada por dicha empresa a las llamadas telefónicas efectuadas en el contexto de su servicio postventa.

Marco jurídico

Derecho de la Unión

3 El artículo 1 de la Directiva 2011/83 define el objeto de ésta en los siguientes términos:

«La presente Directiva tiene por objeto, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.»

4 El artículo 6 de dicha Directiva, titulado «Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento», dispone en su apartado 1 lo siguiente:

«Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

[…]

f) el coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica;

[…]»

5 A tenor del artículo 13, apartado 1, párrafo primero, de la citada Directiva:

«El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor de conformidad con el artículo 11.»

6 El artículo 19 de la Directiva 2011/83 establece que:

«Los Estados miembros prohibirán a los comerciantes cargar a los consumidores, por el uso de determinados medios de pago, tasas que superen el coste asumido por el comerciante por el uso de tales medios.»

7 El artículo 21 de dicha Directiva, titulado «Comunicaciones telefónicas», tiene la siguiente redacción:

«Los Estados miembros velarán por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor —cuando se comunique con el comerciante— no esté obligado a pagar más de la tarifa básica.

Lo dispuesto en el primer párrafo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas.»

Derecho alemán

8 El Bürgerliches Gesetzbuch (Código civil), en su artículo 312a, titulado «Obligaciones y principios generales aplicables a los contratos celebrados con consumidores; límites del acuerdo sobre precios», dispone lo siguiente:

«[…]

(5) Será nulo todo acuerdo por el que un consumidor se obligue a pagar un precio por llamar al comerciante, en relación con cuestiones o aclaraciones relativas a un contrato celebrado entre ellos, a un número de teléfono puesto a su disposición por el comerciante a tal fin, si el precio acordado es superior al precio que se aplica por la simple utilización del servicio de telecomunicación. Cuando un acuerdo sea nulo con arreglo a la primera frase, el consumidor tampoco estará obligado frente al proveedor de servicios de telecomunicación a pagar el precio de la llamada. El proveedor de servicios de telecomunicación tendrá derecho a cobrar el precio del simple uso del servicio de telecomunicación al comerciante que hubiese celebrado el acuerdo nulo con el consumidor.

[…]»

Litigio principal y cuestiones prejudiciales

9 En su sitio de Internet, Comtech presenta un número de teléfono que permite acceder a un servicio de asistencia, en particular para clientes que ya han celebrado un contrato de compraventa con la empresa y desean obtener aclaraciones o formular una reclamación. Dicho número de teléfono comienza con el prefijo 0180, que se utiliza generalmente en Alemania para servicios de asistencia sujetos a una tarifa nacional. El coste de las llamadas a ese número, denominado «no geográfico», es superior al de una llamada ordinaria a un número de teléfono fijo, denominado «geográfico», o a un número móvil. De

la resolución de remisión se desprende que el coste de las llamadas al número de teléfono de comtech que comienza con el prefijo 0180 es de 0,14 euros por minuto desde la red de telefonía fija y de 0,42 euros por minuto desde una red de telefonía móvil.

10 Según Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, la puesta a disposición de una línea telefónica de asistencia a una tarifa superior a la de las llamadas ordinarias constituye una práctica comercial desleal contraria al artículo 312a, apartado 5, del Código Civil. Por este motivo, ejercitó una acción de cesación contra comtech ante el Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional Civil y Penal de Stuttgart, Alemania).

11 Ante dicho órgano jurisdiccional, comtech alegó que el artículo 312a, apartado 5, del Código Civil, interpretado a la luz del artículo 21 de la Directiva 2011/83, exige que el comerciante no obtenga beneficios por medio de una línea de asistencia telefónica. Por consiguiente, según comtech, tales disposiciones no se oponen a que la tarifa de las llamadas a una línea de asistencia sea superior a la de las denominadas llamadas «estándar», y ello con el fin de que el comerciante pueda compensar los costes derivados de la puesta a disposición de esa línea, sin obtener no obstante beneficios.

12 El órgano jurisdiccional remitente expone que, para la resolución del litigio principal, se hace necesaria la interpretación del concepto de «precio que se aplica por la simple utilización del servicio de telecomunicación», que figura en el artículo 312a, apartado 5, del Código Civil. Añade que, dado que las tarifas de las líneas telefónicas de asistencia como la controvertida en el procedimiento principal han sido objeto de armonización a escala europea, en virtud del artículo 21 de la Directiva 2011/83, procede asimismo interpretar este último artículo. Pues bien, según dicho órgano jurisdiccional, este artículo dispone que el consumidor no está obligado a pagar más de la tarifa básica por comunicaciones telefónicas posteriores a la celebración de un contrato.

13 Según el citado órgano jurisdiccional, el legislador alemán tenía como objetivo evitar que el comerciante obtuviera beneficios de la puesta a disposición de una línea de asistencia no geográfica. Esta interpretación del artículo 21 de la Directiva 2011/83 y, por ende, del artículo 312a, apartado 5, del Código Civil no excluye, según él, que el consumidor pague más por una llamada a una línea no geográfica que por una llamada estándar, siempre que los ingresos correspondientes no superen el coste de la puesta a disposición de tal línea.

14 Ahora bien, el órgano jurisdiccional remitente se pregunta si, con el fin de garantizar un nivel de protección más elevado de los consumidores, se hace necesaria una interpretación del concepto de «tarifa básica» más restrictiva que la expuesta en el apartado anterior. En tal supuesto, no bastaría con que no se obtuviesen beneficios, puesto que las llamadas a una línea como la que es objeto del procedimiento principal podrían seguir siendo más caras que las realizadas a un número estándar. Según el órgano jurisdiccional remitente, la letra del referido artículo 21 así como su finalidad abonan tal interpretación.

15 En estas circunstancias, el Landgericht Stuttgart (Tribunal Regional Civil y Penal de Stuttgart) decidió suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia las siguientes cuestiones prejudiciales:

«1) ¿Ha de interpretarse el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva [2011/83] en el sentido de que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con el consumidor en relación con el contrato celebrado, cuando el consumidor se comunique con el comerciante no ha de soportar un coste mayor que el que supondría para él una llamada a un número fijo (geográfico) o móvil estándar?

2) ¿Se opone el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva [2011/83] a una disposición nacional con arreglo a la cual, en los casos en que el comerciante opere un servicio de atención al cliente mediante un número 0180 para comunicarse con el consumidor en relación con el contrato celebrado, el consumidor debe soportar los costes que le facture el proveedor de servicios de

telecomunicación por el uso de ese servicio de telecomunicación, aun cuando dichos costes sean mayores que los que habría de soportar el consumidor en caso de comunicación telefónica con un número fijo (geográfico) o móvil estándar?

¿Debe considerarse, en cualquier caso, que el artículo 21, párrafo primero, de la Directiva [2011/83] no se opone a tal disposición nacional cuando el proveedor de servicios de telecomunicación no transfiera al comerciante una parte del precio que le cobre al consumidor por la comunicación con el número 0180?»

Sobre las cuestiones prejudiciales

16 Mediante sus cuestiones prejudiciales, que procede examinar conjuntamente, el órgano jurisdiccional remitente pregunta, en lo sustancial, si el concepto de «tarifa básica» contemplado en el artículo 21 de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, relativa a un contrato celebrado, no puede superar el coste de una llamada a una línea de teléfono fija geográfica o móvil estándar y si es relevante, a ese respecto, que dicho comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia.

17 En virtud del artículo 21, párrafo primero, de la Directiva 2011/83, los Estados miembros velarán por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor no esté obligado a pagar más de la tarifa básica por las llamadas a dicha línea.

18 Ahora bien, el concepto de «tarifa básica» a que se refiere este artículo no se define en la Directiva 2011/83.

19 En tales circunstancias, el significado y alcance de dicho concepto deben establecerse conforme a su sentido habitual en el lenguaje corriente, teniendo en cuenta el contexto en el que se utiliza y los objetivos perseguidos por la normativa de la que forma parte (véase, en este sentido, la sentencia de 5 de octubre de 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, apartado 26 y jurisprudencia citada).

20 Por lo que respecta a su sentido habitual, el concepto de «tarifa básica» sugiere la tarifa establecida para una llamada estándar. Procede verificar si el contexto y la finalidad del artículo 21 de la Directiva 2011/83 permiten confirmar que ese concepto se utiliza en dicho artículo en tal sentido habitual.

21 En cuanto al contexto en que se inscribe el citado artículo, es de señalar que el concepto de «tarifa básica» figura asimismo en el artículo 6, apartado 1, letra f), de la Directiva. Dicha disposición establece que el comerciante tiene la obligación de informar al consumidor si el coste de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato se calcula sobre una base diferente de la tarifa básica.

22 A falta de indicaciones en sentido contrario, se desprende de dicha disposición que la tarifa básica a que se refiere es el coste estándar de una comunicación ordinaria que el consumidor puede esperar y del que no se exige que el comerciante informe a éste.

23 Si bien es cierto que el artículo 6 de la Directiva 2011/83 se refiere a la fase precontractual, no lo es menos que tal interpretación del concepto de «tarifa básica» contiene indicaciones para la interpretación del mismo concepto, contemplado en el artículo 21 de la Directiva, relativo a la fase posterior a la celebración del contrato. En efecto, es importante que el consumidor pueda utilizar la línea telefónica puesta a su disposición por el comerciante pagando un precio normal, más aún después de celebrado el contrato, para hacer valer sus derechos.

24 Además, se desprende de diversos artículos de la Directiva 2011/83 que, en principio, al consumidor no le corresponde asumir costes que no sean los habituales cuando ejerce los derechos que le confiere dicha Directiva y que, por consiguiente, los posibles costes adicionales han de correr a cargo del comerciante.

25 Así, por ejemplo, el artículo 19 de dicha Directiva dispone, en relación con el uso de determinados medios de pago, que «los Estados miembros prohibirán a los comerciantes cargar a los consumidores tasas que superen el coste asumido por el comerciante por el uso de tales medios».

26 El artículo 13, apartado 1, de la Directiva dispone, a su vez, que, en caso de que el consumidor ejerza su derecho de desistimiento, el comerciante le reembolsará todos los pagos que haya efectuado, incluidos los costes de entrega. El Tribunal de Justicia ya ha declarado, a propósito del derecho de desistimiento, tal como figuraba en la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DO 1997, L 144, p. 19), que precedió a la Directiva 2011/83, que, en principio, el vendedor no puede reclamar al consumidor una indemnización por el uso de un bien adquirido en virtud de un contrato a distancia en el caso de que éste haya ejercido su derecho de rescisión dentro de plazo (véase, en este sentido, la sentencia de 3 de septiembre de 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, apartado 29). Además, el comerciante no está autorizado a imputar los gastos de envío de los bienes al consumidor en caso de que éste ejerza su derecho de rescisión (véase, en este sentido, la sentencia de 15 de abril de 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, apartado 59).

27 Por lo tanto, resulta del contexto en que se inscribe el artículo 21 de la Directiva 2011/83 que el concepto de «tarifa básica» se refiere a la tarifa ordinaria de una comunicación telefónica, sin gastos adicionales para el consumidor.

28 Como señaló el Abogado General en el apartado 32 de sus conclusiones, esta interpretación refleja asimismo el objetivo, perseguido por la Directiva 2011/83, de alcanzar un nivel elevado de protección a los consumidores, tal como se enuncia en los considerandos 3 a 5 y 7 de dicha Directiva y en su artículo 1. Además, la protección de los consumidores en las políticas de la Unión Europea está consagrada en el artículo 169 TFUE y en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

29 En efecto, una interpretación del concepto de «tarifa básica» según la cual los comerciantes tuviesen derecho a cobrar tarifas más elevadas que la tarifa de una llamada estándar a una línea de teléfono fija geográfica o móvil podría disuadir a los consumidores de hacer uso de una línea telefónica de asistencia para obtener aclaraciones relativas al contrato celebrado o para hacer valer sus derechos, en particular en materia de garantía o de desistimiento.

30 El hecho de que, en virtud del artículo 21, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83, los proveedores de servicios telefónicos tengan derecho a cobrar las llamadas telefónicas a los consumidores no afecta a las consideraciones anteriores, siempre que los importes que se les cobren no excedan de los costes habituales que habrían soportado por una llamada estándar.

31 De lo anterior se desprende que el comerciante únicamente puede imputar al consumidor gastos que no excedan del coste de una comunicación telefónica estándar. Por lo tanto, siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios haciendo uso de una línea de asistencia no geográfica es irrelevante.

32 Se desprende del conjunto de las consideraciones anteriores que procede responder a las cuestiones planteadas que el concepto de «tarifa básica», contemplado en el artículo 21 de la Directiva 2011/83, debe interpretarse en el sentido de que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, en relación con un contrato celebrado, no puede exceder del coste de

una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia es irrelevante.

Costas

33 Dado que el procedimiento tiene, para las partes del litigio principal, el carácter de un incidente promovido ante el órgano jurisdiccional nacional, corresponde a éste resolver sobre las costas. Los gastos efectuados por quienes, no siendo partes del litigio principal, han presentado observaciones ante el Tribunal de Justicia no pueden ser objeto de reembolso.

En virtud de todo lo expuesto, el Tribunal de Justicia (Sala Séptima) declara:

El concepto de «tarifa básica», contemplado en el artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, debe interpretarse en el sentido de que el coste de una llamada a una línea telefónica de asistencia operada por un comerciante, en relación con un contrato celebrado, no puede exceder del coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. Siempre que se respete este límite, el hecho de que el comerciante obtenga o no beneficios por medio de esa línea telefónica de asistencia es irrelevante.

Firmas